

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี จำนวน 70 ราย โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory of Motivation) ของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) และ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.43 มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 44.29 มีอายุการทำงานในโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานีมากกว่า 3 ปี - 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 32.86 มีระดับปฏิบัติงานอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 87.14 ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 45.71 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.57 ทำงานเป็นกะ คิดเป็นร้อยละ 74.29 และเลือกทำงานในโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานีเพราะใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี ต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.09 และ 3.08 ตามลำดับ)

ปัจจัยจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาคือ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่

ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.32) ด้านลักษณะของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 2.66) ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต (ค่าเฉลี่ย 2.66) ตามลำดับ

ปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านสภาพการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.20) ด้านการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.98) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.97) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.93) ด้านนโยบายการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 2.85) ด้านความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.76) ด้านค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 2.64) ตามลำดับ

2.1 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.61) งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความภูมิใจในงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.54) การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.80) และการได้รับการยกย่องชมเชยในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.70) มี

หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.69) มีความเสมอภาคและโอกาสที่ยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.66) และการมีโอกาสดำเนินงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 2.59)

ปัจจัยด้านลักษณะของงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเป็นอิสระในระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ความน่าสนใจของงานมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ทำงานที่ตรงกับความถนัด (ค่าเฉลี่ย 3.23) ลักษณะงานมีความท้าทาย (ค่าเฉลี่ย 3.19) และงานที่ทำตรงกับความรู้ที่ศึกษามา (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ปัจจัยด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตด้านโอกาสในการเจริญเติบโต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การมีโอกาสพัฒนาทักษะในการทำงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.84) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การได้รับการอบรม เพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.47)

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.47) การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) สามารถตัดสินใจในงานที่ทำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และการได้รับผิดชอบงานที่สำคัญนอกเหนือจากงานปกติ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

2.2 ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาด้านนโยบายการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีความชัดเจนในการปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าเฉลี่ย 2.87) การชี้แจงนโยบายหรือกฎระเบียบให้ทราบทั่วกัน (ค่าเฉลี่ย 2.84) และความชัดเจนของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาด้านการบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

ระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานเป็นไปตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.01) การสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยความอบอุ่น (ค่าเฉลี่ย 2.97) และ ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.03) การได้รับการสอนงานจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.96) และการได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การช่วยเหลือกันจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.49) การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.30) และการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.99) การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.93) และการปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ปัจจัยด้านค่าตอบแทน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สวัสดิการด้านต่างๆ เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.83) การขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.61) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 2.59) และมีการจ่ายค่าล่วงเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.51)

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้สึกมั่นคงขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.40) และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาด้านความเป็นส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ บ่อยครั้งที่ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลางาน (ค่าเฉลี่ย 2.81) การทำงานที่เป็นประโยชน์และครอบครัวเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 2.76) และการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 2.70)

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีแสงสว่างและการถ่ายเทอากาศที่ดีพอ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ความสะอาดของสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.27) จำนวนชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.14) และความพอเพียงของอุปกรณ์ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาตำแหน่งงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับว่ามีเกียรติและศักดิ์ศรี (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความรักและความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 64 แสดงสรุประดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัย
สุราษฎร์ธานี 10 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยรอง	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับว่ามีเกียรติและศักดิ์ศรี	ตำแหน่งงาน	บำรุงรักษา	3.67	มาก
มีความรักและความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	บำรุงรักษา	3.63	มาก
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ	ความสำเร็จของงาน	จูงใจ	3.61	มาก
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	บำรุงรักษา	3.61	มาก
งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ	ความสำเร็จของงาน	จูงใจ	3.57	มาก
ความภูมิใจในงานที่ทำ	การได้รับการยอมรับในความสามารถ	จูงใจ	3.54	มาก
การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ความสำเร็จของงาน	จูงใจ	3.51	มาก
การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	การได้รับการยอมรับในความสามารถ	จูงใจ	3.50	มาก
การช่วยเหลือกันจากเพื่อนร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	บำรุงรักษา	3.49	ปานกลาง
การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ	ความรับผิดชอบ	จูงใจ	3.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 64 พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ลำดับแรกส่วนใหญ่เป็นปัจจัยจูงใจ โดยมีความพึงพอใจระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ปัจจัยบำรุงรักษาด้านตำแหน่งงานเรื่องเป็นอาชีพที่สังคมยอมรับว่ามีเกียรติและศักดิ์ศรี (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือปัจจัยบำรุงรักษาด้านตำแหน่งงานเรื่องมีความรักและความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานเรื่องความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำกับปัจจัยบำรุงรักษาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61 เท่ากัน)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงบวกมากกว่าปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี-5 ปี และอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษามากกว่าปัจจัยเชิงลบ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี-10 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงบวกกับปัจจัยบำรุงรักษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านตำแหน่งงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านค่าตอบแทน และด้านความเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี-5 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี-10 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

3.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี จำแนกตามตำแหน่งงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแพทย์ เภสัชกร ผู้ช่วย (พยาบาล, เภสัชกร) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสูงใจมากกว่าปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพยาบาลและตำแหน่งอื่นๆมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษามากกว่าปัจจัยสูงใจ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสูงใจเท่ากับปัจจัยบำรุงรักษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแพทย์มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านการบังคับบัญชา และด้านนโยบายการบริหาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพยาบาลมีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเภสัชกรมีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับใน

ความสามารถ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านค่าตอบแทน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ช่วย (พยาบาล, เภสัชกร) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อย ต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านนโยบายการบริหาร ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านค่าตอบแทน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความสำเร็จของงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 65 แสดงสรุประดับความพึงพอใจลำดับแรกของปัจจัยจุดใจและปัจจัยบำรุงรักษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยจุดใจที่มีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับแรก	ปัจจัยบำรุงรักษาที่มีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับแรก
อายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75)	ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50)
อายุการทำงานมากกว่า 3 ปี-5 ปี	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.41)	ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.76)
อายุการทำงานมากกว่า 5 ปี-10 ปี	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.41)	ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.62)
อายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81)	ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68)
แพทย์	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00)	ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20)
พยาบาล	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80)	ด้านตำแหน่งงานและ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80)
เภสัชกร	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17)	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.83)
ผู้ช่วย (พยาบาล/เภสัชกร)	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43)	ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.26)
เจ้าหน้าที่	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.47)	ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78)
ตำแหน่งอื่นๆ	ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.11)	ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

จากตารางที่ 65 พบว่า

จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จของงานเป็นลำดับแรก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งงานเป็นลำดับแรก

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จของงานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแพทย์ ผู้ช่วย

(พยาบาล/เภสัชกร) และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาตำแหน่งงานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพยาบาลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาตำแหน่งงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเภสัชกรมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาความมั่นคงในการทำงานเป็นลำดับแรก

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี 3 ลำดับแรกซึ่งมีปัญหาระดับปานกลางดังนี้ ไม่มีรางวัลตอบแทนเมื่อทำความดี ความชอบจากองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.07) รองลงมาคือ ขาดความชัดเจนในการสื่อสารภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.94) และกฎระเบียบเคร่งครัด (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี 3 ลำดับแรกดังนี้ ควรปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบมากที่สุด (ร้อยละ 5.71) รองลงมาคือ ควรปรับปรุงการจ่ายค่าล่วงเวลา (ร้อยละ 4.29) และควรมีสวัสดิการชุดพนักงาน และปรับปรุงความปลอดภัยในการทำงาน เช่น เวนด์ติก (ร้อยละ 2.86 เท่ากัน)

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี ตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory of Motivation) ของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่า พนักงานของโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยบำรุงรักษา แสดงว่าพนักงานของโรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงใจทั้ง 6 ด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านความสำเร็จของงาน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ซึ่งมีปัจจัยเชิงใจเพียง 1 ด้านที่พนักงานพึงพอใจระดับมาก แต่ปัจจัยอีก 5 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หากอภิปรายตามแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยแล้วแสดงว่าปัจจัยเชิงใจในองค์กรยังไม่สามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากพอ จึงต้องมีการปรับปรุงปัจจัยเชิงใจที่พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางให้ดีขึ้นเพื่อสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

เมื่อพิจารณาปัจจัยบำรุงรักษาทั้ง 10 ด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านตำแหน่งงาน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีปัจจัยบำรุงรักษาเพียง 1 ด้านที่พนักงานพึงพอใจระดับมาก แต่ปัจจัยอีก 9 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยกล่าวว่า ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ จากการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แสดงว่าหากองค์กรขาดการสนับสนุนปัจจัยเหล่านี้หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่เหมาะสมและยอมรับได้ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

เมื่อเปรียบเทียบกับงานศึกษาของ วิไลวรรณ สุวรรณสิทธิ์ และคณะ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความพึงพอใจสอดคล้องกันคือ พนักงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจมากกว่าปัจจัยบำรุงรักษา ทั้งนี้กลุ่มปัจจัยเชิงใจที่สอดคล้องกันคือ พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความสำเร็จของงาน ส่วนกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาที่สอดคล้องกันคือ พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน

เมื่อเปรียบเทียบกับงานศึกษาของ สมุณณา โรจรุจิพงษ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรดักส์ จำกัด พบว่า มีความพึงพอใจสอดคล้องกันคือ พนักงานของบริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรดักส์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้กลุ่มปัจจัยเชิงใจที่สอดคล้องกันคือ

พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาที่สอดคล้องกันคือ พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน

เมื่อเปรียบเทียบกับงานศึกษาของ สราวุฒิ บุญธิ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า มีความพึงพอใจสอดคล้องกันในเรื่องพยาบาลของโรงพยาบาลลำพูนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยบำรุงรักษา ทั้งนี้กลุ่มปัจจัยจูงใจที่สอดคล้องกันคือ พยาบาลมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความสำเร็จของงาน ส่วนกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาไม่มีความสอดคล้องกัน

จากแนวความคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory of Motivation) ที่ถูกพัฒนาโดยเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่นำมาเป็นแนวความคิดในการศึกษาครั้งนี้กล่าวว่า ผู้บริหารจะต้องจัดหาปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาทั้งสองกลุ่มขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเหมาะสม เป็นการขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของพนักงานให้หมดไป ทำให้พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์กร เกิดการร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจากผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานีมีความพึงพอใจทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งตามแนวคิดของเฮอร์ซเบิร์กกล่าวว่า การไม่มีความพอใจจะนำไปสู่สถานะที่เป็นกลางเท่านั้น ไม่ใช่ระดับของความพอใจใดๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่อย่างไรก็ตามเมื่ออยู่ในระดับที่ยอมรับหรือสูงกว่า ความไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้น จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยบำรุงรักษา ดังนั้นจึงผู้บริหารองค์กรควรใช้ปัจจัยบำรุงรักษาในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ร่วมกับการใช้ปัจจัยจูงใจในการกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดหาสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

พนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานีมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเพียง 2 ปัจจัยจาก 16 ปัจจัยที่ทำการศึกษา คือ ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จของงาน และปัจจัยบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง แสดงว่า การสนับสนุนและจัดหาสิ่งจูงใจในปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยบำรุงรักษาควรมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานมากขึ้น

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุการทำงานและตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อยในปัจจัยย่อยบางปัจจัยของปัจจัยเชิงจิต 3 ด้านและปัจจัยบำรุงรักษา 2 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ

- 1) การมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ พยาบาล
- 2) การได้รับการยกย่องชมเชยในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ ผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร
- 3) การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ ผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร

ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- 1) การมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี-5 ปี อายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร
- 2) ความเสมอภาคและโอกาสที่ยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ ผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร

ปัจจัยเชิงจิตด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

- 1) การได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี-10 ปี อายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งพยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร

ปัจจัยบำรุงรักษาด้านค่าตอบแทน

- 1) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร
- 2) การขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร และเจ้าหน้าที่
- 3) สวัสดิการด้านต่างๆ เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี
- 4) มีการจ่ายค่าล่วงเวลาเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี อายุการทำงานมากกว่า 5 ปี-10 ปี ตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร และเจ้าหน้าที่

ปัจจัยบำรุงรักษาด้านความเป็นส่วนตัว

- 1) บ่อยครั้งที่ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลางาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ ผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร
- 2) การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและครอบครัว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร
- 3) การทำงานที่เป็นประโยชน์และครอบครัวเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับน้อยคือ ผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และข้อค้นพบจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อยในปัจจัยย่อยของปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และปัจจัยบำรุงรักษาด้านค่าตอบแทนและด้านความเป็นส่วนตัว ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้องค์กรมีการปรับปรุงปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจระดับน้อย เป็นการขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของพนักงานให้หมดไป เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรดังนี้

1. ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ

เมื่อพนักงานสามารถทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ควรมีการยกย่องชมเชยจากองค์กร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เช่น การประกาศยกย่องผลงาน มีค่าตอบแทนหรือรางวัลพิเศษ พนักงานจะเกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรและเกิดแรงจูงใจในการสร้างผลงาน จัดกิจกรรมประกวดผลงานในองค์กร เช่น การประกวดแผนงานลดเวลาในการให้บริการ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้เร็วขึ้น การลดการให้ทรัพยากรและพลังงานในหน่วยงาน เป็นต้น มีการให้รางวัล การประกาศยกย่องชมเชย แก่หน่วยงานหรือกลุ่มพนักงานที่เสนอผลงานที่สามารถทำให้องค์กรมีคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงานของตน เป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร

2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

กำหนดแผนและเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Career Plan และ Career Path) ให้กับพนักงานอย่างชัดเจน โดยเฉพาะพนักงานในตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกรที่ต้องสร้างความเข้าใจในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่ เนื่องจากมีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องการมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ มีความเสมอภาคและโอกาสที่ยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง มีการปรับโครงสร้างตำแหน่งงานให้มีระดับการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงาน สร้างแนวทางการเจริญเติบโตให้เห็นและเป็นไปได้จริง เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานในองค์กรนี้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีการให้โอกาสและพิจารณาผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม สนับสนุนให้พนักงานในองค์กรได้มีการศึกษาต่อเพิ่มขึ้น โดยให้ทุนการศึกษาหรือมีการปรับเพิ่มเงินเดือน/ตำแหน่งงานเมื่อพนักงานมีวุฒิการศึกษาสูงขึ้น

3. ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

เนื่องจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ตำแหน่งพยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกรมีความพึงพอใจระดับน้อย ดังนั้นควรจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับพนักงานในทุกตำแหน่งงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมจากหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อนำมาจัดทำแผนการฝึกอบรม มีการเพิ่มความถี่ในการฝึกอบรม กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับทักษะความรู้ที่จำเป็นแต่ละตำแหน่งงาน จัดฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด มีการฝึกอบรมภายในองค์กร (Internal Training) เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร หากการฝึกอบรมภายในที่จัดขึ้นนั้นยังไม่สามารถเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นบางด้านของพนักงานได้ องค์กร

ควรพิจารณาส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอก (External Training) คุณงาน และต้องมีการประเมินผล การฝึกอบรม หากผลการฝึกอบรมไม่เป็นไปตามที่คาดหวังต้องทำการฝึกอบรมซ้ำ

4. ด้านค่าตอบแทน

- องค์กรควรพิจารณาอัตราเงินเดือน อัตราค่าเวร อัตราค่าล่วงเวลา และ ค่าตอบแทนอื่นๆ ให้เหมาะสมโดยเฉพาะตำแหน่งผู้ช่วยพยาบาล/ผู้ช่วยเภสัชกร เจ้าหน้าที่ และ พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี มีการพิจารณาปัจจัยที่กำหนดอัตราค่าตอบแทน เช่น ความชำนาญ ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน ปริมาณงาน และความเสี่ยง ตลอดจนสถานะ เศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยพิจารณาจากค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น และต้องสัมพันธ์กับอัตราการจ้างงานใน ตลาดแรงงาน

- มีเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม พิจารณาตามความสามารถและผลสำเร็จ ของงาน ซึ่งพนักงานควรรับรู้กระบวนการต่างๆที่นำมาใช้ในการกำหนดอัตราค่าตอบแทน องค์กร จะต้องแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบถึงวิธีการคิดค่าตอบแทน โครงสร้างของค่าตอบแทน และอื่นๆ

- จัดสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล เช่น จัด สวัสดิการชุดพนักงานให้เหมาะสมเพียงพอ จัดสวัสดิการด้านการกีฬาและ สวัสดิการรถรับ-ส่ง พนักงาน

5. ด้านความเป็นส่วนตัว

การมอบหมายงานให้พนักงานต้องมีปริมาณเหมาะสม หากต้องมีการทำงาน ล่วงเวลาต้องพิจารณาถึงความสะดวกของพนักงานด้วย เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อการดำเนินชีวิตและ เกิดปัญหาครอบครัวได้

สำหรับปัญหาในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะพบเป็นปัญหาใน ระดับปานกลางถึงระดับน้อย แต่โรงพยาบาลฯ ก็ควรให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็น การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องการให้รางวัลตอบแทนเมื่อพนักงาน ทำความดีความชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง ควรมีรางวัลตอบแทนหรือพิจารณาความ ดีความชอบ ในเรื่องของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลควรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งการ สื่อสารภายในฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการสื่อสารในเรื่องของการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบตำแหน่งที่ปฏิบัติงานให้ชัดเจน ควรมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจให้ง่ายและ ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เปิดโอกาสให้ พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ควรให้พนักงานปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถและความถนัดของพนักงาน ควรสร้างความมั่นใจในการทำงานตามตำแหน่งงาน และให้โอกาสพนักงานได้แสดงความสามารถด้วยความเป็นเอกภาพ กฎระเบียบต่างๆควรมีความ

ยืดหยุ่น ในการบริหารงาน การพิจารณาความดีความชอบหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งควรนำหลักเกณฑ์ในการพิจารณาไปใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง สำหรับหัวหน้างานในการบริหารงานไม่ควรใช้อารมณ์ในการทำงานมากเกินไปกับผู้ใต้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ค่าตอบแทน ควรพิจารณาปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบของพนักงาน และควรพิจารณาปรับปรุงการจ่ายค่าตอบแทนล่วงหน้าให้มีความเหมาะสม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved